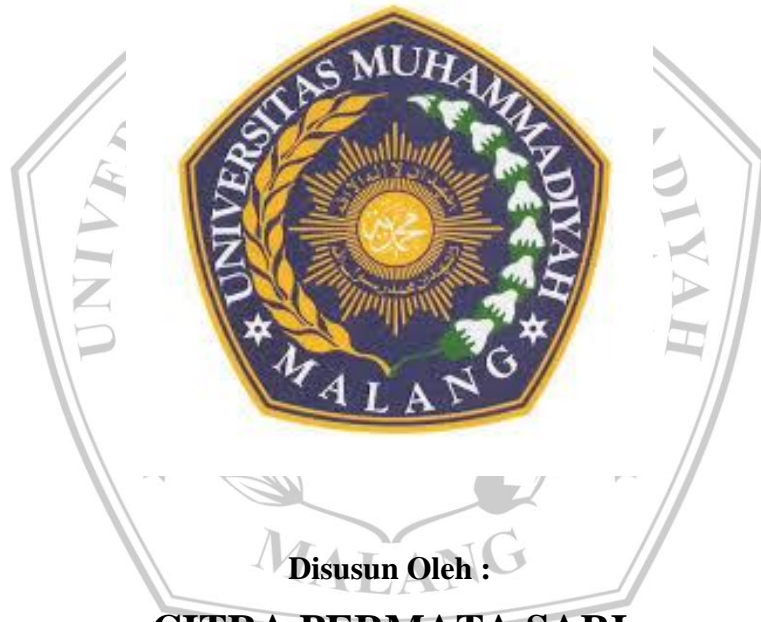


**PENERAPAN *KANSEI ENGINEERING* PADA JASA LOGISTIK
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(Kantor Pos Malang)**

Skripsi

Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Malang
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Teknik



Disusun Oleh :

CITRA PERMATA SARI

201510140311053

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2019

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENERAPAN *KANSEI ENGINEERING* PADA JASA LOGISTIK
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(KANTOR POS MALANG)



Disusun Oleh :

CITRA PERMATA SARI

20110140311053

Menyetujui dan Mengesahkan :

Malang, 15 November 2019

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Ilyas Mas'udin, S.T., M.log.ScM., PhD.

Dian Palupi Restuputri, S.T., M.T.

NIP : 10802030364

NIP : 10809070479

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri



Ilyas Mas'udin, S.T., M.log.ScM., PhD.

NIP : 10802030364

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi sayaini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Muhammadiyah Malang maupun di Perguruan Tinggi Lain.

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan Dosen Pembimbing.

Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan di cantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 19 November 2019

Yang membuat pernyataan



Citra Permata Sari

201510140311053

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, Berkah, dan Hidayah-Nya serta shalawat dan salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi panutan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Penerapan *Kansei Engineering* Pada Jasa Logistik Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”. Skripsi ini diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Malang untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan program Sarjana Teknik.

Selama penyusunan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, motivasi, dan pelatihan mental dari berbagai pihak. Untuk itu saya selaku penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang telah melindungi di setiap langkah dan membuat semua hal yang tidak mungkin menjadi mungkin.
2. Ayah dan Ibu, sebagai tempat bercerita, tempat terbaik saya untuk berkeluh kesah, yang tidak pernah sekalipun mengeluh ketika direpotkan soal biaya. Yang selalu meluangkan waktu untuk mendengarkan segala curhatan saya. Pembeian nasihat, motivasi, semangat, telah meningkatkan keinginan saya untuk cepat-cepat menyelesaikan skripsi ini. Lelah Ayah dan Ibu, Insya Allah akan kubalas di kemudian hari.
3. Pak Ilyas, selaku Dosen Pembimbing I yang secara tidak langsung menguatkan mental saya. Bapak ingin saya menjadi seorang mahasiswa yang memiliki pengalaman skripsi yang luar biasa, dan penuh dengan kerja keras. Walaupun terkadang cuek, tetapi hal itulah yang membuat mental saya menjadi lebih kuat. Tetapi bapak sangat baik sekali karena sering meluangkan waktu untuk memberikan saya bimbingan dan nasihat.

4. Bu Dian, selaku Dosen Pembimbing II. Terimakasih telah memberikan saran judul skripsi. Ibu selalu yakin kepada saya bahwa saya dapat menyelesaikan skripsi tersebut dengan baik. Dukungan dan semangat dari Ibu tidak akan pernah saya lupakan.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri. Terimakasih atas ilmu yang telah diberikan.
6. Pak Anggun, Pak Yadi, dan Mbak Diah selaku Staff di Kantor Pos Malang yang telah membantu proses penelitian.
7. Ryan Wajdy Hamas yang selalu mendampingi dan menjadi tempat bercerita, yang selalu mau direpotkan tanpa mengeluh, yang suka traktir dan memberi asupan makanan untuk mengerjakan skripsi.
8. Sahabat-sahabat, terimakasih karna selalu memberi solusi dan dukungan semangat dalam menghadapi permasalahan saat proses pengerjaan skripsi.
9. Seluruh keluarga besar Teknik Industri B 2015 yang telah menemani selama 4 tahun kuliah dan merasakan susah, sedih, dan senang saat masa-masa kuliah. Semoga yang belum lulus bisa segera lulus dan mendapatkan pekerjaan yang berkah dan sukses dan menjadi Haji dan Hajjah yang mabrur.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan yang memerlukan penyempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga dapat menambah pengetahuan penulis dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya serta perusahaan pada khususnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Malang, 19 November

Penulis

Citra Permata Sari

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	
Lembar Pengesahan Skripsi	
Lembar Asistensi Skripsi	
Berita Acara Ujian.....	
Surat Pernyataan Keaslian.....	
Surat Keterangan Pengambilan Data dari Perusahaan	
Kata Pengantar	i
Abstrak	iii
<i>Abstrac</i>	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah	3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Jasa.....	4
2.2 Atribut Layanan	8
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.4 Elemen Layanan	10
2.5 <i>Kansei Engineering</i>	10

2.5.1 <i>Kansei Engineering</i> pada Layanan Logistik.....	12
2.5 Model Statistik.....	13
2.6 Penelitian Terdahulu.....	14

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian.....	17
3.2 Penjelasan Tahapan Penelitian	18

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Tinjauan Perusahaan.....	32
4.1.1 Profil Perusahaan	32
4.2 Pengumpulan Data.....	32
4.2.1 Rekapitulasi <i>Pilot Test</i>	32
4.3 Pengolahan Data.....	37
4.3.1 Profil Responden dan Statistik Deskriptif	37
4.4 Analisis PLS-SEM (<i>Partial Least Square–Structural Equation Modelling</i>).....	47
4.4.1 Diagram Jalur.....	48
4.4.2 Evaluasi Model Pengukuran.....	50
4.4.3 Evaluasi Model Struktural.....	64
4.4.4 Pengujian Hipotesis	69

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisa Pengaruh <i>Kansei</i> terhadap Elemen Layanan	75
5.1.1 <i>Kansei</i> terhadap Kemudahan Penggunaan Layanan Pengiriman	75
5.1.2 <i>Kansei</i> terhadap Estimasi Pengiriman.....	76
5.1.3 <i>Kansei</i> terhadap Lokasi Pengiriman (Lokasi Penyedia Layanan).....	Error!
Bookmark not defined.	
5.1.4 <i>Kansei</i> terhadap Waktu Operasional Pengiriman.....	77
5.1.5 <i>Kansei</i> terhadap Layanan Pengemasan	78

5.1.6	<i>Kansei</i> terhadap Metode Penetapan Harga.....	79
5.1.7	<i>Kansei</i> terhadap Jaminan Perlindungan	79
5.1.8	<i>Kansei</i> terhadap Metode Pembayaran	80
5.1.9	<i>Kansei</i> terhadap Kemudahan Layanan Pelacakan.....	81
5.1.10	<i>Kansei</i> terhadap Ketersediaan Informasi Pelacakan	81
5.1.11	<i>Kansei</i> terhadap <i>Tracking Maps</i>	82
5.1.12	<i>Kansei</i> terhadap <i>Shipping Area</i>	83
5.1.13	<i>Kansei</i> terhadap Waktu Operasional Pengantaran	84
5.1.14	<i>Kansei</i> terhadap Ketersediaan Informasi Pengantaran.....	84
5.1.15	<i>Kansei</i> terhadap Kegagalan Pengantaran	85
5.1.16	<i>Kansei</i> terhadap Kompensasi	85
5.2	Analisis Pengaruh Atribut Layanan terhadap Elemen Layannan	86
5.3	Implikasi Manajerial.....	88
5.3.1	Layanan Pengiriman.....	89
5.3.2	Layanan Pelacakan.....	91
5.3.3	Layanan Pengantaran	93
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	96
6.2	Saran	98
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN		107

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	<i>Kansei word</i> asli yang menggambarkan layanan pengiriman paket.	19
Tabel 3.2	<i>Kansei word</i> asli yang menggambarkan layanan pelacakan paket.	19
Tabel 3.3	<i>Kansei word</i> asli yang menggambarkan layanan pengantaran paket....	20

Tabel 3.4 <i>Kansei word</i> fase kedua yang menggambarkan layanan pengiriman paket.	20
Tabel 3.5 <i>Kansei word</i> fase kedua yang untuk menggambarkan layanan pelacakan paket.	20
Tabel 3.6 <i>Kansei word</i> fase kedua yang menggambarkan layanan pengantaran paket.	20
Tabel 3.7 Elemen layanan dan atribut layanan pengiriman Kantor Pos.	21
Tabel 3.8 Elemen layanan dan atribut layanan pelacakan Kantor Pos.	21
Tabel 3.9 Elemen layanan atribut layanan pengantaran Kantor Pos.....	22
Tabel 3.10 Elemen Layanan Beserta Atribut pada Layanan Pengiriman Paket. ..	22
Tabel 3.11 Elemen Layanan Beserta Atribut pada Layanan Pelacakan Paket.....	23
Tabel 3.12 Elemen Layanan Beserta Atribut pada Layanan Pengantaran Paket. .	23
Tabel 3.13 Hipotesis Penelitian Layanan Pengiriman Paket	25
Tabel 3.14 Hipotesis Penelitian Layanan Pelacakan Paket.....	26
Tabel 3.14 Hipotesis Penelitian Layanan Pengantaran Paket	27
Tabel 3.15 Data Keluhan Bulan Januari Hingga Desember 2018	29
Tabel 3.16 Kriteria penilaian uji validasi dan reliabilitas model pengukuran	30
Tabel 3.17 Kriteria penilaian uji validasi dan reliabilitas model struktural.....	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validasi <i>Kansei</i> Layanan Pengiriman	33
Tabel 4.2 Hasil Uji Validasi <i>Kansei</i> Layanan Pelacakan.....	34
Tabel 4.3 Hasil Uji Validasi <i>Kansei</i> Layanan Pengantaran	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Validasi Atribut Layanan Pengiriman	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validasi Atribut Layanan Pelacakan	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Validasi Atribut Layanan Pengantaran.....	36
Tabel 4.7 Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas <i>Kansei</i> dan Atribut Layanan.....	37
Tabel 4.8 Profil Responden.....	38
Tabel 4.9 Tabel Persepsi Responden Terhadap <i>Kansei</i> Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.10 Tabel Persepsi Responden Terhadap <i>Kansei</i> Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40

Tabel 4.11 Tabel Persepsi Responden Terhadap <i>Kansei</i> Berdasarkan Jenis Pekerjaan	41
Tabel 4.12 Rekapitulasi Persepsi Responden Terhadap Atribut Layanan Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.13 Rekapitulasi Persepsi Responden Terhadap Atribut Layanan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4.14 Rekapitulasi Persepsi Responden Terhadap Atribut Layanan Berdasarkan Jenis Pekerjaan	46
Tabel 4.15 Rekapitulasi Nilai <i>Loading factor</i>	51
Tabel 4.16 Rekapitulasi Nilai <i>Loading factor</i> Re-estimasi	55
Tabel 4.17 Rekapitulasi Nilai <i>Loading factor</i> Re-estimasi Final	59
Tabel 4.18 Rekapitulasi Nilai AVE	60
Tabel 4.19 Nilai <i>Cross Loading</i> Layanan Pengiriman	61
Tabel 4.20 Nilai <i>Cross Loading</i> Layanan Pelacakan	62
Tabel 4.21 Nilai <i>Cross Loading</i> Layanan Pengantaran	63
Tabel 4.22 Rekapitulasi Nilai <i>Composite Reliability</i>	64
Tabel 4.23 Rekapitulasi Nilai <i>R-square</i>	65
Tabel 4.24 Rekapitulasi Nilai <i>Path coefficient</i>	68
Tabel 4.25 Rekapitulasi Pengujian Hipotesis	69
Tabel 5.1 Atribut yang memiliki pengaruh terbesar terhadap masing-masing elemen layanan	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses dari <i>Kansei Engineering</i>	11
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	17
Gambar 3.2 Model Konseptual Layanan Pengiriman Paket	24
Gambar 3.3 Model Konseptual Layanan Pelacakan Paket	25

Gambar 3.3 Model Konseptual Layanan Pengantaran Paket.....	26
Gambar 4.1 Output Diagram Jalur Layanan Pengiriman.....	49
Gambar 4.2 Output Diagram Jalur Layanan Pelacakan	49
Gambar 4.3 Output Diagram Jalur Layanan Pengantaran Paket.....	50
Gambar 4.4 Output Diagram Jalur Layanan Pengiriman Paket Re-estimasi	54
Gambar 4.5 Output Diagram Jalur Layanan Pengantaran Paket Re-estimasi.....	55
Gambar 4.6 Output Diagram Jalur Layanan Pengiriman Re-estimasi Final.....	58
Gambar 4.7 Output Diagram Jalur Layanan Pengantaran Re-estimasi Final	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiner	107
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil <i>Pilot Test</i>	112
Lampiran 3 Rekapitulasi Kuisiner Formal	120



DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Shanab, E. A. (2011). *Education level as a technology adoption moderator*. Paper presented at the 2011 3rd International Conference on Computer Research and Development.
- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customers loyalty. *ABAC journal*, 29(1).
- Aliansyah, T., & Hafasnuddin, S. (2012). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah cabang Banda Aceh. *Jurnal Manajemen ISSN*, 2302, 0199.
- Amabile, T. M. (1996). Creativity and innovation in organizations.
- Anton, J. (2000). The past, present and future of customer access centers. *International Journal of Service Industry Management*, 11(2), 120-130.
- Avlonitis, G. J., & Indounas, K. A. (2005). Pricing objectives and pricing methods in the services sector. *Journal of services marketing*, 19(1), 47-57.
- Bansal, H. S., McDougall, G. H., Dikolli, S. S., & Sedatole, K. L. (2004). Relating e-satisfaction to behavioral outcomes: an empirical study. *Journal of services marketing*, 18(4), 290-302.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*: Elex Media Komputindo.
- Bateson, J. E., & Hoffman, K. D. (1995). Managing services marketing: Text and readings.
- Bienstock, C. C., Mentzer, J. T., & Bird, M. M. (1997). Measuring physical distribution service quality. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(1), 31.
- Bienstock, C. C., Royne, M. B., Sherrell, D., & Stafford, T. F. (2008). An expanded model of logistics service quality: Incorporating logistics information technology. *International Journal of Production Economics*, 113(1), 205-222.

- Bishop Gagliano, K., & Hathcote, J. (1994). Customer expectations and perceptions of service quality in retail apparel specialty stores. *Journal of services marketing*, 8(1), 60-69.
- Bowersox, D. J., & Closs, D. J. (1996). *Logistical management: the integrated supply chain process*: McGraw-Hill College.
- Boyer, K. K., Tomas Hult, G., & Frohlich, M. (2003). An exploratory analysis of extended grocery supply chain operations and home delivery. *Integrated Manufacturing Systems*, 14(8), 652-663.
- Brown, L. G. (1990). Convenience in services marketing. *Journal of services marketing*, 4(1), 53-59.
- Cahill, L., Prins, B., Weber, M., & McGaugh, J. L. (1994). β -Adrenergic activation and memory for emotional events. *Nature*, 371(6499), 702.
- Cairns, S. (1996). Delivering alternatives: Successes and failures of home delivery services for food shopping. *Transport Policy*, 3(4), 155-176.
- Chen, M.-C., Chang, K.-C., Hsu, C.-L., & Xiao, J.-H. (2015). Applying a Kansei engineering-based logistics service design approach to developing international express services. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 45(6), 618-646.
- Chen, M.-C., Chang, K.-C., Hsu, C.-L., & Yang, I.-C. (2011). Understanding the relationship between service convenience and customer satisfaction in home delivery by Kano model. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 23(3), 386-410.
- Chen, M.-C., Hsu, C.-L., Chang, K.-C., & Chou, M.-C. (2015). Applying Kansei engineering to design logistics services—A case of home delivery service. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 48, 46-59.
- Choi, K.-S., Lee, H., Kim, C., & Lee, S. (2005). The service quality dimensions and patient satisfaction relationships in South Korea: comparisons across gender, age and types of service. *Journal of services marketing*, 19(3), 140-149.

- Choudhry, O. H., & Khan, A. M. (2001). Effect of route guidance and route scheduling systems on courier pickup and delivery operations: a simulation study. *Canadian Journal of Civil Engineering*, 28(1), 77-84.
- Christopher, M. (1992). *Logistics and supply chain management*: Irwin Professional Publishing.
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological bulletin*, 112(1), 155.
- Corry Wardhany, A. (2009). Teori Komunikasi. *Jakarta: Ghalia Indonesia*.
- Dahlgaard, J. J., Schütte, S., Ayas, E., & Mi Dahlgaard-Park, S. (2008). Kansei/affective engineering design: A methodology for profound affection and attractive quality creation. *The TQM Journal*, 20(4), 299-311.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Fandy, T. (2000). Manajemen jasa. *Yogyakarta: Andy Offset*.
- Firnstahl, T. W. (1989). My employees are my service guarantee. *Harvard business review*, 67(4), 28-&.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings. *Journal of marketing*, 60(4), 7-18.
- Fornell, C., & Wernerfelt, B. (1987). Defensive marketing strategy by customer complaint management: a theoretical analysis. *Journal of Marketing research*, 24(4), 337-346.
- Gana, F. (2003). Inovasi Organisasi Sebagai Basis Daya Saing Bisnis. *Usahawan*, 10(32), 9-20.
- Garbarino, E., & Johnson, M. S. (1999). The different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationships. *Journal of marketing*, 63(2), 70-87.
- Gaspersz, V. (2002). Pedoman implementasi program six sigma terintegrasi dengan ISO 9001: 2000, MBNQA, dan HACCP. *PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta*.

- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2008). *Structural equation modeling: Metode alternatif dengan partial least square (pls)*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gil Saura, I., Servera Frances, D., Berenguer Contri, G., & Fuentes Blasco, M. (2008). Logistics service quality: a new way to loyalty. *Industrial management & data systems*, 108(5), 650-668.
- Gronroos, C. (1988). Service quality: The six criteria of good perceived service. *Review of business*, 9(3), 10.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (Vol. 6): Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hair, J. F., Celsi, M., Ortinau, D. J., & Bush, R. P. (2008). *Essentials of marketing research*: McGraw-Hill/Higher Education New York, NY.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*: Sage publications.
- Hanan, M., & Karp, P. (1989). *Customer Satisfaction: How to Maximize, Measure, and Market Your Company's "ultimate Product"*: American Management Association.
- Handi Irawan, D. (2003). *Indonesian customer satisfaction: Membedah strategi kepuasan pelanggan merek pemenang ICSA*: Elex Media Komputindo.
- Hartono, M. (2012). Incorporating service quality tools into Kansei Engineering in services: A case study of Indonesian tourists. *Procedia Economics and Finance*, 4, 201-212.

- Hartono, M. (2016). The extended integrated model of Kansei Engineering, Kano, and TRIZ incorporating cultural differences into services. *International Journal of Technology*, 7(1), 97-104.
- Hartono, M., & Chuan, T. K. (2011). How the Kano model contributes to Kansei engineering in services. *Ergonomics*, 54(11), 987-1004.
- Ho, J. S. Y., Teik, D. O. L., Tiffany, F., Kok, L. F., & Teh, T. Y. (2012). Logistic service quality among courier services in Malaysia. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 3(4), 113-117.
- Hoff, R. C., McWilliams G., & Saveri, G. (1998). The 'click here' economy. *Business Week*.
- Iacobucci, D., Ostrom, A., & Grayson, K. (1995). Distinguishing service quality and customer satisfaction: the voice of the consumer. *Journal of consumer psychology*, 4(3), 277-303.
- Ishihara, S., Ishihara, K., Nagamachi, M., & Matsubara, Y. (1997). An analysis of Kansei structure on shoes using self-organizing neural networks. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 19(2), 93-104.
- ISHIHARA, S., NAGAMACHI, M., SCHÜTTE, S., & EKLUND, J. (2008). Affective meaning: The kansei engineering approach *Product experience* (pp. 477-496): Elsevier.
- Jansen-Vullers, M. H., van Dorp, C. A., & Beulens, A. J. (2003). Managing traceability information in manufacture. *International Journal of Information Management*, 23(5), 395-413.
- Jurik, T. (2016). Concept of service logistics. *Acta logistica*, 3(2), 21-25.
- Kassim, N., & Asiah Abdullah, N. (2010). The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings: A cross cultural analysis. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 22(3), 351-371.
- Kline, R. B. (2015). *Principles and practice of structural equation modeling*: Guilford publications.

- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. (2002). *Marketing places*: Simon and Schuster.
- Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., & Armstrong, G. (1996). *Principles of Marketing* (4th European Edition).
- Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., & Armstrong, G. (2005). *Principles of Marketing*, fourth European edition. Harlow: Pearson Education Limited.
- Kuo, Y.-F. (2004). Integrating Kano's model into web-community service quality. *Total Quality Management & Business Excellence*, 15(7), 925-939.
- Li, M., & Yan, H.-B. (2016). *Applying Kansei Engineering to service design: A case study of budget hotel service*. Paper presented at the 2016 13th International Conference on Service Systems and Service Management (ICSSSM).
- Lin, C.-L. H. C.-S., & Chen, M.-C. (2011). Exploring Logistics Services Quality in Home Delivery Industry: Do Service Providers and Customers Have Different Viewpoints? *Journal of Quality Vol*, 18(5), 439.
- Loebbecke, C., & Powell, P. (1998). Competitive advantage from IT in logistics: the integrated transport tracking system. *International Journal of Information Management*, 18(1), 17-27.
- Matondang, Z. (2009). Validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian. *Jurnal Tabularasa*, 6(1), 87-97.
- McLeod, R., & Schell, G. (2004). *Sistem informasi manajemen*: Indeks.
- Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Hult, G. T. M. (2001). Logistics service quality as a segment-customized process. *Journal of marketing*, 65(4), 82-104.
- Mentzer, J. T., & Kahn, K. B. (1995). A framework of logistics research. *Journal of business logistics*, 16(1), 231.
- Mitchell, V. L., & Nault, B. R. (2007). Cooperative planning, uncertainty, and managerial control in concurrent design. *Management Science*, 53(3), 375-389.

- Musanto, T. (2005). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: Studi kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(2), pp. 123-136.
- Nagamachi, M. (1995). Kansei engineering: a new ergonomic consumer-oriented technology for product development. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 15(1), 3-11.
- Nagamachi, M. (2008). Perspectives and the new trend of Kansei/affective engineering. *The TQM Journal*, 20(4), 290-298.
- Nagamachi, M. (2011). Kansei/affective engineering and history of Kansei/affective engineering in the world. *Kansei/affective engineering*, 13, 1-12.
- Naomi, P. E. (2015). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dalam Memilih Berbelanja Secara Online. *Jurnal. Universitas Muhammadiyah Purworejo*.
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2).
- Nuraeni. (2016). Jasa Logistik Melesat di Era e-Commerce.
- Oxenfeldt, A. R. (1983). Pricing decisions: how they are made and how they are influenced. *Management Review*, 72(11), 23-25.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213-233.
- Persson, G., & Virum, H. (2001). Growth strategies for logistics service providers: a case study. *The International Journal of Logistics Management*, 12(1), 53-64.

- Prasetio, A. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(1).
- Reichheld, F. F., & Sasser, W. E. (1990). Zero defections: Quality comes to services. *Harvard business review*, 68(5), 105-111.
- Ribbink, D., & Grimm, C. M. (2014). The impact of cultural differences on buyer–supplier negotiations: An experimental study. *Journal of Operations Management*, 32(3), 114-126.
- Schütte, S. (2005). *Engineering emotional values in product design: Kansei engineering in development*. Institutionen för konstruktions-och produktionsteknik.
- Schütte*, S. T., Eklund, J., Axelsson, J. R., & Nagamachi, M. (2004). Concepts, methods and tools in Kansei engineering. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 5(3), 214-231.
- Shamsuzzoha, A., & Helo, P. T. (2011). *Real-time tracking and tracing system: Potentials for the logistics network*. Paper presented at the Proceedings of the 2011 international conference on industrial engineering and operations management.
- Shen, X.-X., Tan, K. C., & Xie, M. (2000). An integrated approach to innovative product development using Kano's model and QFD. *European journal of innovation management*, 3(2), 91-99.
- Shipley, D., & Jobber, D. (2001). Integrative pricing via the pricing wheel. *Industrial Marketing Management*, 30(3), 301-314.
- Småros, J., Holmström, J., & Kämäräinen, V. (2000). New service opportunities in the e-grocery business. *The International Journal of Logistics Management*, 11(1), 61-74.
- Spreng, R. A., Harrell, G. D., & Mackoy, R. D. (1995). Service recovery: impact on satisfaction and intentions. *Journal of services marketing*, 9(1), 15-23.
- Spreng, R. A., MacKenzie, S. B., & Olshavsky, R. W. (1996). A reexamination of the determinants of consumer satisfaction. *Journal of marketing*, 60(3), 15-32.

- Stank, T. P., Goldsby, T. J., & Vickery, S. K. (1999). Effect of service supplier performance on satisfaction and loyalty of store managers in the fast food industry. *Journal of Operations Management*, 17(4), 429-447.
- Sujarweni, V. W. (2014). SPSS untuk Penelitian. *Yogyakarta: Pustaka Baru Pers.*
- Sutabri, T. (2012). *Analisis sistem informasi*: Penerbit Andi.
- Thai, V. V. (2013). Logistics service quality: conceptual model and empirical evidence. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 16(2), 114-131.
- Thompson, P., DeSouza, G., & Gale, B. T. (1985). The strategic management of service quality. *Quality Progress*, 18(6), 20-25.
- Tjiptono, F. (2002). Strategi Pemasaran, edisi kedua. *Cetakan Keenam. Penerbit. Andy. Yogyakarta.*
- Vavra, T. G. (1992). *Aftermarketing: How to keep customers for life through relationship marketing*: Irwin Professional Pub.
- Wang, Y.-S., Wang, Y.-M., Lin, H.-H., & Tang, T.-I. (2003). Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study. *International Journal of Service Industry Management*, 14(5), 501-519.
- Waseem-Ul-Hameed, S. N., Azeem, M., Aljumah, A. I., & Adeyemi, R. A. (2018). Determinants of e-logistic customer satisfaction: A mediating role of information and communication technology (ICT). *Int. J Sup. Chain. Mgt Vol*, 7(1), 105.
- Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G., & Van Oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration. *MIS quarterly*, 177-195.
- Wiegel, S., Aulinger, A., Brockmeyer, R., Harms, H., Löffler, J., Reincke, H., . . . Wanke, A. (2004). Pharmaceuticals in the river Elbe and its tributaries. *Chemosphere*, 57(2), 107-126.

- Williams, L., & Tao, K. (1998). Information technology adoption: using classical adoption models to predict AEI software implementation. *Journal of business logistics*, 19(1), 5.
- Wisnalmawati. (2005). Pengaruh persepsi dimensi kualitas layanan terhadap niat pembelian ulang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 10 (3), pp.: 153 – 165.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of marketing*, 52(3), 2-22.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375.





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

FAKULTAS TEKNIK

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang Telp. (0341) 464318, 464319, 460948, 460948

Fax (0341) 460782 Malang 65144

FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Citra Permata Sari
NIM : 201510140311053
Judul TA : Penerapan Kansei Engineering Pada Jasa Logistik Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%) *
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	3 %
2.	Bab 2 – Landasan Teori	25 %	17 %
3.	Bab 3 – Metodologi Penelitian	30 %	21 %
4.	Bab 4 – Pengumpulan Pengolahan Data	30 %	21 %
5.	Bab 5 – Analisa dan Pembahasan	15 %	14 %
6.	Bab 6 – Kesimpulan dan Saran	5%	1 %
7.	Jurnal	20%	13 %

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

(Hagus Mas'udin, S.T., M.Eng., Sc.M., Ph.D.)

Dosen Pembimbing II

(Dian Puspita Restuputri, S.T., M.T.)

Menyetujui,

Koordinator TA



(Henny Amellynda, S.T., M.T.)